



Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2016-89

Version PDF

Ottawa, le 8 mars 2016

Numéro de dossier : PDR 9174-1364

Ali Tariq – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées

Le Conseil conclut que Ali Tariq n'a pas contrevenu aux Règles sur les télécommunications non sollicitées et n'impose aucune pénalité.

Introduction

1. Entre le 1^{er} janvier 2013 et le 22 septembre 2014, le Conseil a reçu de nombreuses plaintes concernant des télécommunications à des fins de télémarketing qui semblaient avoir été effectuées par une entreprise offrant des services de nettoyage de conduits d'air sous le nom de Aqua Duct Cleaning Services (Aqua Duct), ou pour le compte de celle-ci.
2. Les plaintes ont fait l'objet d'une enquête et, le 6 février 2015, un procès-verbal de violation a été émis aux termes de l'article 72.07 de la *Loi sur les télécommunications (Loi)*¹, à Ali Tariq, qui exerçait ses activités sous le nom de Aqua Duct, informant celui-ci que les activités suivantes avaient été menées par lui ou en son nom :
 - quatre télécommunications de télémarketing à des consommateurs dont les numéros de télécommunication figuraient sur la Liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE), contrevenant ainsi à l'article 4² de la partie II des Règles du Conseil sur les télécommunications non sollicitées (Règles);
 - quatre télécommunications de télémarketing alors que M. Tariq n'était pas abonné à la LNTE et qu'il n'avait pas payé les frais applicables à l'administrateur de la LNTE, contrevenant ainsi à l'article 6³ de la partie II des Règles;

¹ Suivant le paragraphe 72.07(1) de la *Loi*, l'agent verbalisateur peut, s'il a des motifs raisonnables de croire qu'une violation a été commise, dresser un procès-verbal qu'il fait signifier à l'auteur présumé.

² Selon l'article 4 de la partie II des Règles sur les télécommunications non sollicitées, il est interdit au télévendeur de faire une télécommunication à des fins de télémarketing au numéro de télécommunication d'un consommateur qui figure sur la LNTE, à moins que le consommateur n'ait consenti expressément à recevoir ce genre de télécommunication de la part du télévendeur ou, s'il y a lieu, du client du télévendeur, et le client d'un télévendeur doit prendre toutes les mesures raisonnables pour veiller à ce que le télévendeur respecte cette règle.

³ Selon l'article 6 de la partie II des Règles, il est interdit au télévendeur de faire pour son propre compte des télécommunications à des fins de télémarketing, à moins qu'il ne soit abonné à la LNTE et qu'il ait payé les frais applicables à l'administrateur de la liste.

- quatre télécommunications de télémarketing alors que M. Tariq n'était pas inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTE et qu'il ne lui avait pas fourni des renseignements, contrevenant ainsi à l'article 2⁴ de la partie II des Règles.
3. Le procès-verbal prévoyait une sanction administrative pécuniaire (SAP) pour 12 violations, à raison de 750 \$ par violation, pour un montant total de 9 000 \$.
 4. Selon le paragraphe 72.07(2)b) de la *Loi*, M. Tariq disposait de 30 jours suivant la signification du procès-verbal pour payer la SAP établie ou pour présenter au Conseil des observations relativement aux violations.
 5. Le Conseil a reçu des observations de M. Tariq sur le procès-verbal dressé à son intention ainsi que sur le procès-verbal dressé à l'intention de Toronto Breeze Air Duct Cleaning Services Inc. (Toronto Breeze), entreprise constituée en société qui offrait des services de nettoyage de conduits d'air et qui était dirigée par M. Tariq. Ce dernier procès-verbal fait l'objet de la Décision de conformité et Enquêtes 2016-88, publiée également aujourd'hui.
 6. Compte tenu du dossier de l'instance, le Conseil a établi qu'il devait se prononcer sur les questions suivantes :
 - Monsieur Tariq a-t-il commis les violations?
 - Le montant de la SAP est-il raisonnable?

Monsieur Tariq a-t-il commis les violations?

7. Monsieur Tariq a toujours nié avoir eu connaissance directe de Aqua Duct et de ses activités de télémarketing.
8. Le procès-verbal était étayé par quatre déclarations de témoins présentés par des consommateurs qui avaient chacun reçu un appel fait par un télévendeur disant être Aqua Duct ou appeler au nom de cette entreprise. Ces consommateurs ont indiqué qu'ils étaient inscrits sur la LNNTE au moment de l'appel de télémarketing, qu'ils n'avaient pas fait antérieurement affaire avec Aqua Duct et que leurs numéros de téléphone n'appartenaient pas à des entreprises.
9. Aucune entreprise liée au nom Aqua Duct n'a jamais été abonnée à la LNNTE ni n'a été inscrite auprès de l'administrateur de la LNNTE. Rien n'indique l'existence d'une entité constituée en personne morale dont le nom correspond ou ressemble à Aqua Duct.
10. Selon le rapport d'enquête, une carte de crédit au nom de M. Tariq a été utilisée une fois en lien avec un numéro de téléphone affiché sur le site Web de Aqua Duct. Or, l'entreprise de services sans fil a précisé que le numéro de téléphone appartenait à un autre abonné qui avait donné une adresse inexistante, et non à M. Tariq.

⁴ Suivant l'article 2 de la partie III des Règles, il est interdit au télévendeur de faire pour son propre compte des télécommunications à des fins de télémarketing, à moins qu'il ne soit inscrit auprès de l'administrateur de la LNNTE, qu'il lui ait fourni des renseignements et qu'il ait payé les frais applicables imposés par l'enquêteur délégué.

11. Il ressort du même rapport que les enquêteurs ont rencontré M. Tariq en décembre 2013. M. Tariq a admis exploiter l'entreprise Toronto Breeze, mais a nié avoir connaissance de Aqua Duct et avoir autorisé un paiement de cette nature par carte de crédit. À cette occasion, M. Tariq a également désigné des membres de sa famille qui participaient aux activités de son entreprise et qui pourraient, à son avis, connaître Aqua Duct, et a fourni leurs coordonnées. Rien n'indique l'existence d'un suivi auprès de ces personnes ou au sujet du nom de l'abonné associé au numéro de téléphone de Aqua Duct.
12. Dans les observations présentées par suite du procès-verbal, M. Tariq a continué de nier avoir connaissance de Aqua Duct ou de ses activités de télémarketing, et a répété qu'il n'avait jamais utilisé sa carte de crédit pour faire un paiement associé au numéro de téléphone lié à ce nom d'entreprise. M. Tariq a aussi fourni une copie d'un échange par courriel avec un télévendeur de l'étranger qu'il avait employé qui, bien que difficile à comprendre, semblait étayer la prétention selon laquelle ce télévendeur de l'étranger aurait utilisé sans l'autorisation de M. Tariq ses renseignements relatifs au paiement. De l'avis du Conseil, à part le paiement unique porté à la carte de crédit, il n'y avait pas d'autre lien entre M. Tariq et le nom Aqua Duct.
13. En outre, il n'est pas clair non plus sur quel fondement M. Tariq devrait être tenu personnellement responsable des violations en cause. Bien qu'il existe au moins une occasion où l'entreprise de M. Tariq a donné suite à un rendez-vous arrangé par un télévendeur qui s'est présenté comme une entreprise différente, l'enquêteur a conclu que c'était Toronto Breeze, plutôt que M. Tariq personnellement, qui était responsable de l'appel en question. De l'avis du Conseil, les renseignements dont il dispose ne permettent pas de conclure que M. Tariq a exploité, en son propre nom, une entreprise de nettoyage de conduits d'air distincte de l'entreprise constituée en société qu'il est réputé diriger.
14. De plus, l'utilisation non autorisée des renseignements financiers de M. Tariq par un télévendeur de l'étranger est une explication possible de l'unique lien existant entre M. Tariq et le nom Aqua Duct. Cette explication, à laquelle s'ajoutent les pistes d'enquête possiblement inexplorées relativement aux autres personnes désignées dans le rapport d'enquête qui pourraient avoir connaissance de Aqua Duct et de ses activités, met en doute les conclusions à l'appui du procès-verbal.
15. Compte tenu de tout ce qui précède, le Conseil n'est pas convaincu, selon la prépondérance des probabilités, que M. Tariq s'est livré à des activités de télémarketing sous le nom Aqua Duct.
16. Par conséquent, le Conseil conclut, selon la prépondérance des probabilités, que M. Tariq n'a pas commis les 12 violations décrites dans le procès-verbal daté du 6 février 2015.

Le montant de la SAP est-il raisonnable?

17. Dans les circonstances, il a été établi que M. Tariq n'a pas commis les violations reprochées. Par conséquent, aucune sanction ne sera imposée.

18. Suivant le paragraphe 72.08(4) de la *Loi*, le Conseil avise par la présente M. Tariq qu'il peut en appeler de la décision auprès du Conseil, afin que ce dernier la révise, l'annule ou la modifie, en vertu de l'article 62 de la *Loi*, et auprès de la Cour d'appel fédérale, en vertu de l'article 64 de la *Loi*. Toute demande de révision et de modification en vertu de l'article 62 de la *Loi* doit être présentée dans les 90 jours suivant la date de la décision, et le Conseil affichera sur son site Web tout document connexe⁵. Conformément à l'article 64 de la *Loi*, il peut être interjeté appel devant la Cour d'appel fédérale dans les 30 jours qui suivent la décision ou dans le délai supérieur qu'un juge de la Cour peut exceptionnellement accorder.

Secrétaire générale

Documents connexes

- *Toronto Breeze Air Duct Cleaning Services Inc. – Violations des Règles sur les télécommunications non sollicitées*, Décision de Conformité et Enquêtes CRTC 2016-88, le 8 mars 2016
- *Lignes directrices révisées relatives aux demandes de révision et de modification*, Bulletin d'information de télécom CRTC 2011-214, 25 mars 2011

⁵ Dans le bulletin d'information de télécom 2011-214, le Conseil a publié, conformément aux *Règles de pratique et de procédure du Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications*, des lignes directrices révisées relatives aux demandes de révision et de modification, afin de tenir compte du nouveau délai pour déposer de telles demandes.